

**WARTA ARDHIA**  
**Jurnal Perhubungan Udara**



## Evaluasi Kinerja Pelayanan Penumpang di Bandar Udara Sultan Thaha Jambi

### *The Evaluation of Passenger Services Performance in Sultan Thaha Airport - Jambi*

**Lita Yarlina**

Pusat Litbang Transportasi Udara, Jl. Merdeka Timur No.5 Jakarta Pusat 10110

email: litayarlina2112@gmail.com

#### INFO ARTIKEL

##### Histori Artikel:

Diterima: 7 Mei 2016

Direvisi: 2 Juni 2016

Disetujui: 29 Juni 2016

##### Keywords:

Terminal, passenger  
movement, airport  
operator, service  
improvement, customer  
satisfaction index

##### Kata kunci:

Terminal, pergerakan  
penumpang, pengelola  
bandar udara,  
peningkatan pelayanan,  
customer satisfaction  
index

#### ABSTRACT / ABSTRAK

*Sultan Thaha Airport which is located at Jambi is one of airports managed by PT Angkasa Pura II (Persero). At December 27, 2015, the new terminal of Sultan Thaha Airport officially operated with building area of 9,801 m<sup>2</sup> and can accommodate up to 1.8 million passengers per year. In the year of 2014, the airport experienced the increase of passenger movement by 2.66% which made the total amount of 1,316,379 passengers. Therefore, the airport operator needs to improve the services quality in accordance with the standard of the airport user services in order to maintain the customer satisfaction. The analytical method that is used in this study is Customer Satisfaction Index (CSI). The results assign the satisfaction score of 79.85 for 24 service performance indicators which means Sultan Thaha Airport provide satisfactory services for its users. In regard of the airport user services standard, the rank of those services indicators is as follows; the departure and arrival facilities indicator receives the score of 90 which is equal to A (exceptional), facilities that provide comfort indicator receives the score of 85 which is equal to B (excellent), and facilities that provide added value indicator receives the score of 50 which is equal to B (excellent). However, Sultan Thaha Airport is still lack of kids playground and tap water facilities that can be proposed as consideration for the improvement of the airport service quality.*

Bandar udara Sultan Thaha adalah bandar udara yang terletak di Kota Jambi dikelola oleh PT. Angkasa Pura II, tanggal 27 Desember 2015 Terminal Bandara Baru Bandara Sultan Thaha baru dioperasikan seluas 9.801 m<sup>2</sup> dapat menampung 1,8 juta penumpang per tahun. Pergerakan Penumpang mengalami kenaikan sebesar 2,66% pada tahun 2014 menjadi 1.316.379 penumpang. Oleh karena itu, pengelola bandara dapat meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan standar pelayanan pengguna jasa bandar udara agar dapat memberikan kepuasan terhadap penumpang. Metode analisis yang digunakan adalah *Customer Satisfaction Index* (CSI). Hasil yang diperoleh terhadap 24 indikator kinerja pelayanan terhadap kepuasan penumpang sebesar 79,85, hal ini menunjukkan bahwa Bandar udara Sultan Thaha Jambi sudah memberikan pelayanan yang memuaskan terhadap penumpang. Berdasarkan Standar pelayanan pengguna jasa bandar udara penilaian terhadap fasilitas proses keberangkatan dan kedatangan penumpang di bandar udara ini dengan nilai 90 yaitu A (istimewa), fasilitas yang memberikan kenyamanan dengan nilai 85 yaitu B (baik sekali), dan fasilitas yang memberikan nilai tambah dengan nilai 50 yaitu B (baik sekali). Berdasarkan standar pelayanan nilai tambah Bandar udara Sultan Thaha Jambi belum memiliki ruang bermain anak dan fasilitas air minum, sebagai bahan pertimbangan untuk meningkatkan kualitas layanan pengelola Bandar udara Sultan Thaha agar menyediakan kedua fasilitas tersebut agar standar pelayanan pengguna jasa bandar udara terpenuhi.

## PENDAHULUAN

Bandar udara adalah kawasan di daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang dan tempat perpindahan intra dan antar moda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya.

Bandar udara memiliki peran sebagai simpul dalam jaringan transportasi sesuai dengan hirarkinya, pintu gerbang kegiatan perekonomian, tempat kegiatan alih moda transportasi, pendorong dan penunjang kegiatan industri dan/atau perdagangan, pembuka isolasi daerah, pembangunan daerah terbatas dan penanganan bencana serta prasarana memperkuat wawasan nusantara dan kedaulatan negara.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan pada Pasal 1 Ayat 33 dinyatakan bahwa bandar udara adalah lapangan terbang yang dioperasikan untuk mendarat dan lepas landas pesawat udara, naik turun penumpang dan/atau bongkar muat kargo dan/atau pos serta dilengkapi dengan fasilitas keselamatan penerbangan dan sebagai tempat perpindahan antar moda transportasi yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya.

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 178 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara Pasal 2 ayat 1 standar pelayanan yang diatur dalam peraturan ini mencakup standar pelayanan calon penumpang dan penumpang di terminal penumpang bandar udara. Standar pelayanan ini dimulai sejak memasuki area pelayanan sebagai pengguna jasa bandar udara di area keberangkatan sampai dengan keluar dari area pelayanan di area kedatangan. Standar pelayanan meliputi fasilitas yang digunakan pada proses keberangkatan dan kedatangan penumpang, fasilitas yang memberikan kenyamanan terhadap penumpang dan

kapasitas terminal bandar udara dalam menampung pada jam sibuk.

Bandar udara Sultan Thaha adalah bandar udara yang terletak di Kota Jambi, bandara ini mulai bulan April 2007 dikelola oleh PT. Angkasa Pura II. Pergerakan pesawat secara keseluruhan mengalami kenaikan dibandingkan tahun sebelumnya. Pada tahun 2013 pergerakan pesawat sebesar 7.653, namun tahun ini naik sebesar 26,83% menjadi 9.706 pergerakan. Penumpang juga mengalami kenaikan sebesar 2,66% pada tahun 2014 menjadi 1.316.379 penumpang dari 1.282.244 pada tahun 2013.

Dalam memberikan pelayanan di Bandar udara Sultan Thaha Jambi, perlu dilaksanakan peningkatan pelayanan penumpang pengguna jasa bandar udara. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur, dengan melihat tingkat kepuasan penumpang diukur berdasarkan indikator-indikator pelayanan yaitu pelayanan proses keberangkatan dan kedatangan, pelayanan fasilitas yang memberikan kenyamanan dan pelayanan fasilitas yang memberikan nilai tambah kepada penumpang pengguna jasa bandar udara.

Maksud penelitian ini adalah melakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan penumpang angkutan udara berdasarkan indikator-indikator pelayanan (sebagaimana tertuang dalam PM. 178 tahun 2015) dari fasilitas terminal bandar udara yang disediakan oleh penyelenggara Bandara Sultan Thaha – Jambi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang angkutan udara terhadap kualitas dan pelayanan dari fasilitas terminal bandar udara yang disediakan oleh penyelenggara Bandara Sultan Thaha – Jambi. *Outcome* dari penelitian ini adalah rekomendasi kepada penyelenggara Bandara Sultan Thaha – Jambi dalam menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanannya kepada pengguna jasa di bandar udara.

Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman

penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur, dengan melihat tingkat kepuasan pengguna jasa. Standar pelayanan pengguna jasa bandar udara diukur berdasarkan indikator-indikator pelayanan yaitu pelayanan pada proses keberangkatan dan kedatangan, pelayanan fasilitas yang memberikan kenyamanan, dan pelayanan fasilitas yang memberikan nilai tambah kepada penumpang pengguna jasa bandar udara. Dengan melihat kecenderungan peningkatan penumpang angkutan udara Bandara Sultan Thaha - Jambi saat ini, maka permasalahan yang akan dicarikan solusinya dalam penelitian ini adalah bagaimana tingkat kualitas pelayanan yang saat ini diberikan oleh penyelenggara Bandara Sultan Thaha - Jambi dalam upayanya memberikan kepuasan terhadap pengguna jasa di bandar udara.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

Wirawan (2012:68) standar kinerja perlu memenuhi persyaratan agar dapat digunakan sebagai tolak ukur dalam mengukur kinerja karyawan adalah adanya hubungan relevansinya dengan strategi perusahaan, mencerminkan keseluruhan tanggung jawab dalam melaksanakan pekerjaan, memperhatikan pengaruh faktor-faktor di luar kontrol karyawan, memperhatikan teknologi dan proses produksi, sensitif, mampu membedakan antara kinerja yang dapat diterima dan tidak dapat diterima, memberikan tantangan kepada karyawan, realistis, berhubungan dengan kerangka waktu pencapaian standar, dapat diukur dan ada alat untuk mengukur standar, standar harus konsisten, standar harus adil dan memenuhi ketentuan undang-undang dan peraturan ketenagakerjaan.

Suryadana (2015:164) kinerja sering didefinisikan hanya dalam pencapaian tujuan yang akan diukur. Tapi kinerja adalah masalah tidak hanya dari apa yang orang mencapainya tapi bagaimana mereka mencapainya. Dengan demikian, kinerja akan terhubung dengan prestasi, pelaksanaan, dan melaksanakan.

Suatu hasil dari kinerja dapat juga berkaitan dengan perilaku yang tepat, perilaku tersebut terutama dalam kebijaksanaan, dan penggunaan efektif pengetahuan yang diperlukan, keterampilan dan kompetensi. Tujuan utama dari penilaian kinerja harus memberikan informasi yang terbaik akan memungkinkan para manajer untuk meningkatkan kinerja karyawan. Setiap indikator kinerja diukur berdasarkan kriteria tertentu. Dalam mengukur kinerja, terdapat kriteria atau ukuran yaitu kuantitatif (seberapa banyak), kualitatif (seberapa baik), ketepatan waktu pelaksanaan tugas atau penyelesaian produk, efektivitas penggunaan sumber organisasi, cara melakukan pekerjaan, efek atas suatu upaya, metode melaksanakan tugas, standar sejarah, standar nol atau absolut.

Menurut Suyadi dalam buku Akhmad Subekhi & Mohammad Jauhar (2012:193) Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.

Berdasarkan Bahrul Kirom (2012:50) kinerja dalam pengertiannya disebutkan sebagai prestasi atau capaian prestasi atas suatu yang telah ditetapkan sebelumnya. Kinerja juga disebutkan performance, Hasan & Echols (dalam kamus Inggris 2003), menyebutkan performance sebagai prestasi. Kinerja merupakan output atau hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau suatu instansi. Kinerja merupakan bentuk penilaian tersendiri untuk mengukur tingkat keberhasilan yang dicapai seseorang atau perusahaan dalam menjalankan program-program kerjanya.

Menurut Arikunto (2010:1) evaluasi sebagai sebuah proses menentukan hasil yang telah dicapai beberapa kegiatan yang direncanakan untuk mendukung tercapainya tujuan. Sedangkan menurut Husni (2010:971) evaluasi adalah suatu proses untuk menyediakan informasi mengenai hasil penilaian atas permasalahan yang ditemukan.

Definisi pelayanan jasa menurut M.N. Nasution (2005:75) adalah aktivitas atau

manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Goetsh dan Davis dalam Fandy Tjiptono, (2006:51) mengungkapkan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi dan melebihi harapan.

Menurut Philip Kotler (2009:138) mendefinisikan kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka, jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas, jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang.

Menurut Band yang dikutip Nasution (2005:45) menyatakan bahwa kepuasan adalah sebagai perbandingan antara kualitas dari barang atau jasa yang dirasakan dengan keinginan, kebutuhan, dan harapan pelanggan.

Kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai (Tjiptono dan Chandra, 2005: 195). Menurut Oliver (dalam Barnes, 2003: 64) kepuasan adalah tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhan; sedangkan Kotler (2003: 61) mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami setelah membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya.

Menurut Kotler (2002:83) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Rahardjo (2010:74) bentuk dan luas terminal berbeda-beda untuk berbagai bentuk transportasi. Terminal ditetapkan pada awal dan akhir suatu rute dan dapat pula pada titik-titik antara sepanjang rute tersebut. Terminal melayani kegiatan-kegiatan misalnya terminal menyediakan tempat menunggu atau beristirahat untuk para penumpang atau penjemput. Sering kali pemberangkatan atau kedatangan kendaraan mengalami kelambatan sehingga para penumpang dan penjemput harus menunggu. Terminal meliputi fasilitas

untuk menunggu yang memberikan kenyamanan pribadi oleh orang-orang yang bepergian, restoran, tempat pemeriksaan barang untuk para penumpang yang akan berangkat, fasilitas kesehatan, dan pelayanan cukai untuk para penumpang asing.

Menurut Idris (2009: 190) "jasa atau pelayanan" adalah suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, ia lebih dapat dirasakan daripada dimiliki. Kondisi suatu jasa/pelayanan yang ditawarkan atau diberikan oleh pengusaha/operator, akan sangat tergantung kepada penilaian pengguna jasa itu sendiri. namun dapat memuaskan kebutuhan manusia". Dalam pelayanan jasa empat aspek yang harus dapat dipenuhi oleh penyelenggara angkutan antara lain, kecepatan dalam hal laju kendaraan dalam mencapai tempat tujuan, keramahan para operator bus, ketepatan waktu dalam mencapai tujuan dan kenyamanan dalam melakukan perjalanan yang tercermin pada fasilitas, kemampuan sopir dalam mengoperasikan kendaraan dan kondisi fisik kendaraan. Jika hal tersebut dapat terpenuhi diharapkan pelayanan jasa transportasi dapat memuaskan pengguna.

Berdasarkan Lupiyoadi (2006:150) fasilitas adalah sarana untuk melancarkan dan memudahkan pelaksanaan fungsi. Fasilitas merupakan komponen individual dari penawaran yang mudah ditumbuhkan atau dikurangi tanpa mengubah kualitas dan model jasa. Menurut Zakiah Daradjat "fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat mempermudah upaya dan memperlancar kerja dalam rangka mencapai suatu tujuan.

Menurut Olson dan Dover dalam Fandy Tjiptono (2006:61) harapan pelanggan merupakan keyakinan pelanggan sebelum mencoba atau membeli suatu produk, yang dijadikan standar atau acuan dalam menilai kinerja produk tersebut. Sedangkan menurut Anang Hidayat (2007:2) pada prinsipnya, harapan konsumen terletak pada masalah-masalah harga dan tingkat kualitas yang ditawarkan, sehingga harapan konsumen dapat diartikan sebagai bagian dari indikator pengubah kinerja kualitas selain sebagai bagian dari indikator segmentasi pasar.

Menurut M.N. Nasution (2005:56) pemahaman terhadap harapan ialah prasyarat

untuk peningkatan kualitas dan mencapai kepuasan total pelanggan. Apabila kepuasan pelanggan tercapai, maka akan dapat memberikan beberapa manfaat, yaitu a) hubungan antara perusahaan dengan pelanggan menjadi harmonis sehingga pelanggan melakukan pembelian ulang dan mendorong terciptanya loyalitas pelanggan, b) reputasi perusahaan menjadi baik di mata pelanggan, c) membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan perusahaan, d) laba perusahaan semakin meningkat. Sedangkan pelanggan adalah a) orang yang tidak tergantung pada kita, tetapi kita yang tergantung padanya, b) orang yang membawa kita kepada apa keinginannya, c) tidak seorangpun yang pernah beradu argumentasi dengan pelanggan, d) orang yang teramat penting yang harus dipuaskan.

Penelitian tingkat kepuasan penumpang angkutan udara full service Garuda Indonesia di Bandar udara Mutiara Palu pernah dilakukan oleh Masrifah & Yarlina (2014). Penelitian tersebut dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang angkutan udara full service Garuda Indonesia di Bandar udara Mutiara Palu dengan 30 sampel/responden dengan menggunakan metode analisis CSI dengan menghasilkan nilai indek kepuasan 80%. Penelitian Pelayanan Penumpang di Bandar udara Adisucipto Yogyakarta oleh Nurrajsid (2008). Penelitian dilakukan dengan analisis diskriptif statistik dan analisis indek kepuasan (CSI) dengan nilai indek kepuasan 72,9%.

## METODOLOGI PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei dan observasi, yaitu mengumpulkan informasi melalui instrumen penelitian, dengan cara menyebarkan kuesioner kepada pengguna jasa bandar udara, dan pengumpulan data sekunder tentang fasilitas di terminal penumpang yang dimiliki oleh Bandara Sultan Thaha – Jambi. Kuesioner disusun berdasarkan indikator-indikator pelayanan (sebagaimana tertuang dalam PM. 178 tahun 2015) dari fasilitas terminal bandar udara yang disediakan oleh penyelenggara Bandara Sultan Thaha – Jambi. Untuk

mengetahui harapan dan persepsi dari pengguna jasa, digunakan *Importance Performance Analysis (IPA)*, serta untuk mengukur kualitas pelayanan digunakan Indeks Kepuasan Konsumen atau *Customer Satisfaction Index (CSI)*.

Pelaksanaan kegiatan survei dilakukan di Bandara Sultan Thaha Jambi pada bulan Maret 2016, dengan melalui sebaran kuesioner kepada 100 responden (penumpang angkutan udara). Pada waktu yang sama, juga dilakukan observasi penilaian (sebagaimana tertuang dalam PM. 178 tahun 2015) terhadap ketersediaan fasilitas di terminal penumpang yang dimiliki oleh Bandara Sultan Thaha Jambi.

- Sampel adalah bagian dari populasi (Arikunto, 2004:117, dikutip Riduwan & Kuncoro, 2011:210)
- Apabila subjek kurang dari 100, maka lebih baik diambil semuanya → penelitian populasi
- Jika subjeknya besar, dapat diambil antara 10%-15% atau 20%-25%, atau lebih.
- Penarikan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus dari Taro Yamane (Riduwan, 2007:65)

$$n = \frac{N}{N(d)^2 + 1}$$

**Jumlah responden yang dijadikan sampel penelitian adalah**

Dimana :

n =Jumlah sampel (responden penelitian)

N =Jumlah populasi (penumpang angkutan udara Bandara Sultan Thaha – Jambi tahun 2014)

d =Presisi yang ditetapkan 10% dengan tingkat kepercayaan 90%

$$n = \frac{(1.316.379)}{(1.316.379) \times (0,1)^2 + 1} = \frac{(1.316.379)}{(13.164,79)}$$

$$n = 99,99 \rightarrow 100 \text{ responden}$$

## **Importance – Performance Analysis (IPA)**

- Salah satu alat analisis yang dapat digunakan untuk menganalisa



- kepuasan konsumen terhadap kinerja perusahaan (**Rangkuti, 2003**).
- Dapat digunakan untuk pengembangan program pemasaran yang efektif (**Simamora, 2004**), dengan membandingkan sampai sejauhmana kinerja atau pelayanan yang dapat dirasakan oleh konsumen (atribut pelaksanaan/*performance*) dibandingkan terhadap tingkat kepuasan yang diinginkan (atribut harapan/kepentingan/*importance*).
  - Skala yang digunakan untuk mengukur tingkat kepentingan (**Importance Analysis**) dan tingkat kepuasan (**Performance Analysis**) digunakan skala likert yang terdiri dari lima tingkat, yaitu:

<b>Importance Analysis (Harapan)</b>	<b>Performance Analysis (Kinerja)</b>
Nilai 5 = Sangat Penting	Sangat Puas = nilai 5
Nilai 4 = Penting	Puas = nilai 4
Nilai 3 = Biasa	Biasa = nilai 3
Nilai 2 = Tidak Penting	Tidak Puas = nilai 2
Nilai 1 = Sangat Tidak Penting	Sangat Tidak Puas = nilai 1

*Customer Satisfaction Index (CSI)* atau Indeks Kepuasan Konsumen, merupakan metoda yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen (responden) secara menyeluruh dengan cara melihat tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk atau jasa yang diberikan. Tahapan untuk mengukur **CSI** adalah sebagai berikut (**Aritonang, 2005**):

Langkah 1 : Hitung *Weighting Factors (WF)*, dengan cara membagi nilai rata-rata Harapan atau Kepentingan (*mean importance score = Y*) yang diperoleh tiap-tiap atribut indikator pelayanan dengan total rata-rata *importance score* secara keseluruhan ( $\sum Y$ ), lalu diubah menjadi angka persentasi, sehingga didapatkan total *Weighting Factors* 100%;

Langkah 2: Kalikan nilai *Weighting Factors (WF)* dengan nilai rata-rata Kinerja (*mean performance score = X*), sehingga didapatkan *Weighted Score (WS)*;

Langkah 3: Jumlahkan *Weighted Score* dari setiap atribut indikator pelayanan. Hasilnya disebut *Weighted Total (WT)*;

Langkah 4: Bagi *Weighted Total (WT)* dengan nilai maksimum skala likert yang digunakan dalam penelitian, kemudian dikalikan 100%.

Hasilnya adalah *Customer Satisfaction Index* atau Indeks Kepuasan Konsumen.

Dimana:  $WF = \frac{Y}{\sum Y}$        $WS$        $WT = \sum WS$

*WF* = *Weighting Factor*; faktor bobot nilai rata-rata Harapan atau Kepentingan)

*Y* = Nilai rata-rata Harapan atau Kepentingan (*mean importance score*)

$\sum Y$  = Total nilai rata-rata Harapan atau Kepentingan

*WS* = *Weighted Score*; nilai pembobotan rata-rata Kinerja (*mean performance score*)

*X* = Nilai rata-rata Kinerja (*mean performance score*)

*WT* = *Weighted Total*; total nilai pembobotan rata-rata Kinerja (*mean performance score*)

Maka:

$$CSI = \frac{WT}{5} \times 100\%$$

Dimana :

**WT** = *Weigthed Total*; total nilai pembobotan rata-rata Kinerja (*mean performance score*)

5 = Nilai maksimum skala likert yang digunakan dalam penelitian

Interpretasi Hasil Perhitungan *CSI* (Ihsani, 2005)

No	Interval nilai <i>CSI</i>	Kategori Tingkat Kepuasan
1	0,00 – 0,34	Tidak Memuaskan
2	0,35 – 0,50	Kurang memuaskan
3	0,51 – 0,65	Cukup Memuaskan
4	0,66 – 0,80	Memuaskan
5	0,81 – 1,00	Sangat memuaskan

## INDIKATOR PELAYANAN

### 1. Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang

Bentuk Pelayanan	Tolak Ukur	Indikator
Pemeriksaan penumpang dan bagasi	Pemeriksaan terhadap penumpang dan bagasi untuk memastikan keamanan dan keselamatan penerbangan	Waktu menunggu: < 7 menit
	Pemeriksaan kondisi normal	< 3 menit
	Pemeriksaan kondisi khusus	< 8 menit
Pelayanan <i>check in</i>	Batas waktu lamanya menunggu <i>check-in</i> per penumpang, dihitung dari mulai menunggu sampai maju ke <i>counter check-in</i>	Waktu tunggu: < 30 menit
	Lamanya waktu proses pelayanan <i>check-in</i> per penumpang	< 2 menit 30 detik
Ruang tunggu keberangkatan	Jumlah kursi pada ruang tunggu keberangkatan dengan kondisi yang baik dan dapat dipergunakan	Ketersediaan paling sedikit 60% dari jumlah penumpang waktu sibuk
Pelayanan bagasi	Waktu yang dibutuhkan untuk pengambilan bagasi dihitung sejak pesawat melakukan <i>block-on</i>	Waktu penyerahan bagasi pertama < 20 menit
	Waktu penyerahan bagasi terakhir	< 40 menit

Sumber : PM. 178 tahun 2015

### 2. Kinerja Fasilitas yang memberikan Kenyaman

Bentuk Pelayanan	Tolak Ukur	Indikator
Pengkondisian suhu	Ketersediaan fasilitas untuk sirkulasi udara, dapat berupa <i>AC (air conditioner)</i> , kipas angin ( <i>fan</i> ) dan/atau ventilasi udara	$\leq 25^{\circ}\text{C}$
Pengkondisian cahaya	Berfungsi sebagai sumber cahaya di bandar udara	<ul style="list-style-type: none"> <li>Terminal: 200 – 250 lux</li> <li>Area bagasi: 250 – 300 lux</li> <li>Toilet : 100 – 150 lux</li> </ul>
Kemudahan pengangkutan bagasi	Ketersediaan trolley sesuai dengan standar dan kondisi yang baik	Ketersediaan 4 trolley per 10 penumpang waktu sibuk

Kebersihan	Terjaganya dan tersedianya fasilitas kebersihan di bandar udara	Area bersih 100% dan adanya petugas kebersihan yang bertugas secara rutin
Pelayanan informasi	Ketersediaan informasi dalam bentuk audio, visual, dan <i>counter</i> yang diletakkan di tempat strategis, mudah terlihat, jelas terbaca, dapat terdengar, dan informatif; terdiri dari: <i>public information system (announcement)</i> ; <i>flight progress display (FIDS)</i> ; <i>public address system (signage)</i> ; <i>terminal information center (counter informasi)</i> ; dan informasi angkutan lanjutan	Fasilitas informasi visual tersedia dan sesuai standar
Toilet	Ketersediaan dan kelengkapan fasilitas toilet meliputi: toilet duduk/jongkok, sanitair, air, sabun, tissue, pengering tangan, cermin, tempat sampah, pengharum ruangan	Fasilitas toilet lengkap, tidak berbau, dan tidak ada genangan air
Tempat parkir	Ketersediaan fasilitas area tempat parkir untuk memberikan pelayanan parkir kendaraan baik roda 4 (empat) maupun roda 2 (dua)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kapasitas parkir = 80% penumpang waktu sibuk</li> <li>• Luas lahan parkir = kapasitas parkir x 35 m<sup>2</sup></li> </ul>
Fasilitas bagi pengguna berkebutuhan khusus	Ketersediaan fasilitas untuk membantu penumpang berkebutuhan khusus, antara lain: <i>ramp</i> dengan kemiringan maksimum 20°; toilet bagi penumpang berkebutuhan khusus; lift khusus pada bandar udara dengan 2 lantai atau lebih; area tunggu khusus pada ruang tunggu keberangkatan	Semua fasilitas tersedia dan berfungsi dengan baik

Sumber : PM. 178 tahun 2015

### 3. Fasilitas Pemberi Nilai Tambah

Bentuk Pelayanan	Tolak Ukur	Indikator
Musholla	Ketersediaan fasilitas untuk melakukan ibadah	Tersedia dengan fasilitas lengkap, bersih, dan nyaman
Nursery	Ketersediaan ruangan/tempat yang disediakan khusus bagi ibu dan bayi untuk menyusui, berganti pakaian, dan membuat susu	Tersedia dengan fasilitas lengkap, bersih, dan nyaman
Fasilitas berbelanja	Ketersediaan ruang/tempat yang disediakan khusus sebagai tempat penumpang berbelanja	Tersedia dengan fasilitas lengkap, bersih, dan nyaman
Restoran	Ketersediaan ruang/tempat yang disediakan sebagai tempat penumpang makan dan minum	Tersedia dengan fasilitas lengkap, bersih, dan nyaman
Ruang merokok	Ketersediaan ruang untuk merokok dilengkapi dengan fasilitas <i>exhaust</i> , asbak, dan tempat membuang rokok	Tersedia dengan fasilitas lengkap, bersih, dan nyaman



Ruang bermain anak	Ketersediaan ruang/tempat yang disediakan bagi anak-anak sebagai tempat bermain	Tersedia dengan fasilitas lengkap, bersih, dan nyaman
ATM/money changer	Ketersediaan fasilitas tempat transaksi perbankan dan penukaran uang	Tersedia dengan fasilitas lengkap, bersih, dan nyaman
Internet/wifi	Ketersediaan fasilitas untuk akses internet di terminal penumpang	Tersedia dengan fasilitas lengkap, bersih, dan nyaman
Fasilitas pembelian tiket	Ketersediaan fasilitas untuk pembelian tiket melalui akses internet	Tersedia dengan fasilitas lengkap, bersih, dan nyaman
Charging station	Ketersediaan fasilitas untuk mengisi daya bagi peralatan laptop, <i>handphone</i> , <i>tablet</i> , dan sebagainya	Tersedia dengan fasilitas lengkap, bersih, dan nyaman
Fasilitas air minum	Ketersediaan fasilitas air bersih untuk minum dan alat penjual minuman otomatis	Tersedia dengan fasilitas lengkap, bersih, dan nyaman
Lounge eksekutif	Ketersediaan ruang bagi penumpang dengan keanggotaan khusus untuk menunggu dengan fasilitas eksklusif	Tersedia dengan fasilitas lengkap, bersih, dan nyaman

Sumber : PM. 178 tahun 2015

#### SKALA NILAI PELAYANAN

Proses keberangkatan dan kedatangan penumpang domestik	Fasilitas yang memberikan Kenyamanan	Fasilitas pemberi nilai tambah
A = Istimewa (90-100)	A = Istimewa (90-100)	A = Istimewa (51-60)
B = Baik sekali (75-89)	B = Baik sekali (75-89)	B = Baik sekali (41-50)
C = Baik (60-74)	C = Baik (60-74)	C = Baik (31-40)
D = Cukup (40-59)	D = Cukup (40-59)	D = Cukup (21-30)
E = Kurang (20-39)	E = Kurang (20-39)	E = Kurang (11-20)
F = Buruk (0-19)	F = Buruk (0-19)	F = Buruk (0-10)

Sumber : PM. 178 tahun 2015

#### HASIL DAN PEMBAHASAN

Bandar udara Sultan Thaha adalah bandar udara yang terletak di kota Jambi, propinsi Jambi. Tanggal 27 Desember 2015 Terminal Baru Bandar udara Sultan Thaha baru dioperasikan. Terminal baru seluas 9.801 m<sup>2</sup> ini dapat menampung 1,8 juta penumpang per tahun. Bandara Sultan Thaha ini memiliki sejumlah fasilitas baru guna mewujudkan kenyamanan dan pelayanan prima kepada penumpang pesawat, di antaranya *fix bridge* untuk mendukung penggunaan dua garbarata,

mesin *self check-in*, *lift*, area *tenant*, *VIP Lounge*, dan lainnya.

Di sisi udara, fasilitas yang terdapat di bandar udara adalah landas pacu atau *runway* berukuran 2.220 meter x 45 meter<sup>2</sup> yang dapat digunakan untuk penerbangan hingga pesawat kelas Boeing 737-800 NG, Taxiway (alpha) dimensi 1.944 m<sup>2</sup>, Taxiway (bravo) dimensi 5.737 m<sup>2</sup>, Apron (west) 19.823 m<sup>2</sup>, Apron (east) dimensi 26.255 m<sup>2</sup>, overrun dimensi 60 x 30 m<sup>2</sup>, shoulder dengan dimensi 2.220 x 52,5 m<sup>2</sup> dan 2.197 x 52,5 m<sup>2</sup>, Runway strip 90 x 90 m<sup>2</sup>.

### Maskapai yang beroperasi

Saat ini di Bandar udara Sultan Thaha beroperasi sebanyak 6 maskapai nasional, yakni Garuda Indonesia, Lion Air, Wings Air, Sriwijaya Air, NAM Air, dan Susi Air dapat dilihat pada tabel 2

Maskapai	Tujuan
Batik Air	Jakarta-Halim Perdanakusuma
Citilink	Jakarta-Soekarno Hatta
Garuda Indonesia	Jakarta-Soekarno Hatta
Garuda Indonesia dioperasikan oleh Explore Garuda	Palembang
Lion Air	Batam, Jakarta-

Lion Air	Soekarno Hatta, Batam, Jakarta-
Nam Air	Soekarno Hatta
Susi Air	Sungai Penuh, Muara Bungo, Dabo, Palembang, Pekanbaru
Wings Air	Palembang, Pekanbaru

Sumber: Bandara Sultan Thaha Jambi

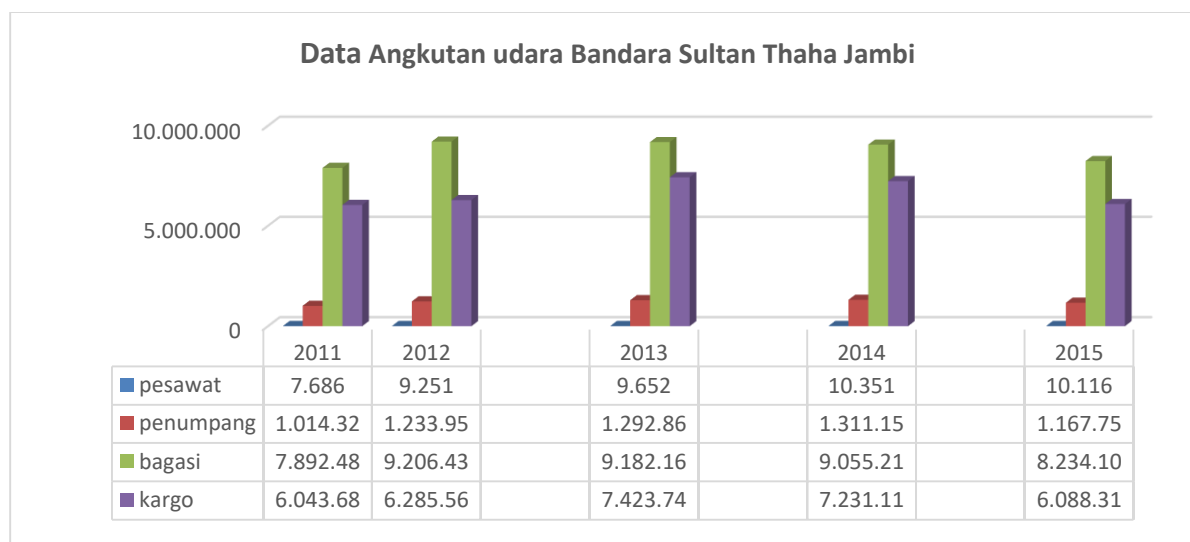
### Perkembangan Produksi Angkutan Udara Bandar udara Sultan Thaha Jambi

Perkembangan produksi angkutan udara di Bandar udara Sultan Thaha Jambi tahun 2011 sampai dengan 2015 dapat dilihat pada tabel 3 dan gambar 4 dibawah ini :

**Tabel.3.** Statistik Lalu Lintas Angkutan Udara Penumpang Bandara Sultan Thaha Jambi

Tahun	Pesawat	Penumpang	Bagasi	Kargo
2011	7.686	1.014.324	7.892.482	6.043.689
2012	9.251	1.233.957	9.206.432	6.285.564
2013	9.652	1.292.866	9.182.161	7.423.740
2014	10.351	1.311.152	9.055.212	7.231.115
2015	10.116	1.167.755	8.234.103	6.088.310

Sumber: Bandara Sultan Thaha Jambi



Pergerakan angkutan udara untuk pergerakan pesawat secara keseluruhan mengalami kenaikan rata-rata 6% dari tahun 2011 sampai dengan 2014. Pada tahun 2013 pergerakan pesawat sebesar 9.652 naik sebesar 7% menjadi 10.351 pergerakan pada tahun 2014,

tetapi pada tahun 2015 pergerakan pesawat turun 2% menjadi 10.116 pergerakan. Kenaikan pergerakan tahun 2014 dikarenakan terdapat beberapa operator penerbangan yang menambah flight penerbangan yaitu Citilink, Garuda Indonesia, Sriwijaya, dan Susi Air .

Untuk penumpang juga mengalami kenaikan rata-rata 3% dari tahun 2011 sampai dengan 2015. Pada tahun 2013 jumlah penumpang sebanyak 1.292.866 naik 1% menjadi 1.311.152 penumpang, tapi tahun 2015 penumpang mengalami penurunan menjadi 1.167.755 penumpang ini disebabkan menurunnya pergerakan pesawat pada tahun 2015.

Untuk angkutan kargo dari tahun 2011 sampai dengan tahun 2013 mengalami kenaikan yang signifikan sebesar 15% dari 6.285.564 menjadi 7.423.740 hal ini disebabkan bisnis kargo semakin kompetitif yang terlihat melalui banyaknya perusahaan baru yang bergerak dalam bidang pengiriman barang. Persaingan tersebut semakin diramaikan dengan pemberian jasa pengirim barang melalui kargo oleh maskapai-maskapai penerbangan. Tahun 2013 mengalami penurunan 3% sedangkan tahun 2015 angkutan kargo mengalami penurunan sebesar 19%.

## PEMBAHASAN

### A. Penilaian Kinerja dan Standar

#### Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara

Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman

penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Pengguna jasa bandar udara adalah setiap orang yang menikmati pelayanan jasa bandar udara dan/atau memiliki ikatan kerja dengan bandar udara.

Standar pelayanan meliputi fasilitas yang digunakan pada proses keberangkatan dan kedatangan penumpang, fasilitas yang memberikan kenyamanan terhadap penumpang dan fasilitas yang memberikan nilai tambah. Skala nilai adalah tingkat penilaian kondisi yang diberikan oleh penyedia jasa dibandingkan dengan standar kinerja operasional yang ditetapkan.

### 1. Fasilitas proses keberangkatan dan kedatangan

Fasilitas proses keberangkatan dan kedatangan meliputi pemeriksaan penumpang dan bagasi, pelayanan check in, ruang tunggu keberangkatan dan pelayanan bagasi.

**Tabel.3.**Hasil observasi Fasilitas Proses Keberangkatan dan Kedatangan

No	Bentuk Pelayanan	Kesesuaian Tolak Ukur	Penilaian
1.	Pemeriksaan Penumpang Dan Bagasi	Pemeriksaan terhadap pnp & bagasi untuk memastikan keamanan & keselamatan penerbangan	25
		Pemeriksaan kondisi normal	20
2.	Pelayanan Check In.	Waktu tunggu : batas waktu tunggu lamanya menunggu check-in per pnp, dihitung dari mulai menunggu sampai maju ke counter check-in	20
3.	Ruang tunggu keberangkatan	Jumlah kursi pada ruang tunggu keberangkatan paling sedikit 60% dari jumlah pnp waktu sibuk dengan kondisi yang baik dan dapat dipergunakan	10
4.	Pelayanan Bagasi	Waktu yang dibutuhkan untuk pengambilan bagasi dihitung sejak pesawat melakukan block-on	15
Total penilaian			90

*Sumber : hasil observasi*

Proses keberangkatan dan kedatangan penumpang bandar udara domestik dengan tolak ukur pemeriksaan penumpang dan bagasi untuk memastikan keamanan dan keselamatan penerbangan dengan waktu menunggu < 7 menit, dan pemeriksaan

kondisi normal < 3 menit. Pelayanan check in waktu tunggu lamanya per penumpang < 30 menit dan waktu proses < 2 menit 30 detik. Jumlah kursi di ruang tunggu lebih banyak dari standar yaitu 60% x penumpang jam sibuk berangkat (500) sedangkan kursi pada

ruang tunggu sebanyak 400 buah. Untuk pelayanan bagasi Waktu yang dibutuhkan untuk pengambilan bagasi dihitung sejak pesawat melakukan block-on < 40 menit. Dari hasil perhitungan fasilitas proses keberangkatan dan kedatangan penumpang yang dilakukan di Bandar udara Sultan Thaha Jambi penilai terhadap kondisi tersebut diklasifikasikan dengan nilai 90 (A = istimewa).

## 2. Fasilitas yang memberikan kenyamanan pada penumpang

Fasilitas yang memberikan kenyamanan pada penumpang meliputi pengkondisian suhu, pengkondisian cahaya, kemudahan pengangkutan bagasi, kebersihan, pelayanan informasi, toilet, tempat parkir dan fasilitas bagi pengguna berkebutuhan khusus.

**Tabel. 4.** Hasil observasi Fasilitas Yang Memberikan Kenyamanan

NO	Bentuk Pelayanan	Kesesuaian Tolak Ukur	Penilaian
1.	Pengkondisian Suhu	Fasilitas untuk sirkulasi udara dapat menggunakan AC (air conditioner), kipas angin (fan) dan/atau ventilasi udara.	10
2.	Pengkondisian Cahaya	Berfungsi sebagai sumber cahaya di bandar udara	10
3.	Kemudahan Pengangkutan Bagasi	Ketersediaan trolley sesuai dengan standar dan kondisi yang baik	10
4.	Kebersihan	Terjaganya dan tersediannya fasilitas kebersihan di bandar udara	10
5.	Pelayanan Informasi	Bentuk pelayanan informasi terdiri dari : a. Public information system (announcement). b. Flight progress display (FIDS) c. Public address system (signage) d. Terminal information center (counter informasi) Informasi angkutan lanjutan	5
6.	Toilet	Kelengkapan fasilitas toilet meliputi : toilet duduk/jongkok, sanitair, air, sabun, tissue, pengering tangan, cermin, tempat sampah, pengharum ruangan	20
7.	Tempat Parkir	Fasilitas area tempat parkir untuk memberikan pelayanan parkir kendaraan baik roda 4 (empat) maupun roda 2 (dua)	10
8.	Fasilitas Bagi Pengguna Berkebutuhan Khusus	Tersedianya fasilitas antara lain : a. Ramp dengan kemiringan maksimum 20°, b. toilet bagi penumpang berkebutuhan khusus, c. lift khusus pada bandar udara dengan 2 lantai atau lebih, d. area tunggu khusus pada ruang tunggu keberangkatan	10
.	Total penilaian		85

Sumber : hasil observasi

Fasilitas yang memberikan kenyamanan pada penumpang dengan tolak ukur pengkondisian suhu yaitu fasilitas untuk sirkulasi udara menggunakan AC (Air conditioner) sesuai standar yaitu <25°C, pengkondisian cahaya sudah berfungsi sebagai sumber cahaya di bandar udara sudah sesuai dengan standar,

kesediaan trolley sudah sesuai dengan standar dan kondisi trolley dalam kondisi yang baik, kebersihan kondisi 100% terjaga dengan adanya petugas kebersihan yang bertugas secara rutin Bentuk pelayanan informasi terdiri dari Public information system (announcement), Flight progress display

(FIDS), Public address system (signage), Terminal information center (counter informasi) dan Informasi angkutan lanjutan sudah tersedia sesuai dengan standar. Kelengkapan fasilitas toilet meliputi : toilet duduk/jongkok, sanitair, air, sabun, tissue, pengering tangan, cermin, tempat sampah, pengharum ruangan sudah lengkap dan toilet bersih tidak berbau dan tidak ada genangan air. Fasilitas area tempat parkir untuk memberikan pelayanan parkir kendaraan baik roda 4 (empat) maupun roda 2 (dua) dengan kapasitas dan luas lahan parkir sudah sesuai standar saat ini bisa menampung 200 mobil. Semua fasilitas untuk membantu bagi pengguna berkebutuhan khusus tersedia dan berfungsi dengan baik. Dari hasil perhitungan fasilitas

yang memberikan kenyamanan pada penumpang dilakukan di Bandar udara Sultan Thaha Jambi penilai terhadap kondisi tersebut diklasifikasikan dengan nilai 85 (B=kenyamanan baik sekali)

### 3. Fasilitas Yang Memberikan Nilai Tambah pada penumpang

Fasilitas Yang Memberikan Nilai Tambah pada penumpang meliputi Musholla, Nursery, Fasilitas Berbelanja, Restoran, Ruang Merokok, Ruang Bermain Anak, ATM/Money changer, Internet/Wifi, Fasilitas Pembelian Tiket, Charging Station, Fasilitas Air Minum, Lounge Eksekutif.

**Tabel 5.** Hasil observasi Fasilitas Yang Memberikan Nilai Tambah

NO	Bentuk Pelayanan	Kesesuaian Tolak Ukur	Penilaian
1.	Musholla	Fasilitas untuk melakukan ibadah	5
2.	Nursery	Ruangan/tempat yang disediakan khusus bagi ibu dan bayi untuk menyusui, berganti pakaian dan membuat susu	5
3.	Fasilitas Berbelanja	Ruang/tempat yang disediakan khusus sebagai tempat penumpang berbelanja	5
4.	Restoran	Ruang/tempat yang disediakan sebagai tempat penumpang makan dan minum	5
5.	Ruang Merokok	Ruang untuk merokok dilengkapi dengan fasilitas exhaust, asbak dan tempat membuang puntung rokok	5
6.	Ruang Bermain Anak	Ruang/tempat yang disediakan bagi anak-anak sebagai tempat bermain	0
7.	ATM/Money changer	Fasilitas tempat transaksi perbankan dan penukaran uang	5
8.	Internet/Wifi	Fasilitas untuk akses internet di terminal penumpang	5
9.	Fasilitas Pembelian Tiket	Fasilitas untuk pembelian tiket melalui akses internet	5
10.	Charging Station	Fasilitas untuk mengisi daya laptop, handphone, table dan sebagainya	5
11.	Fasilitas Air Minum	Fasilitas air bersih untuk minum dan alat penjual minuman otomatis	0
12.	Lounge Eksekutif	Ruang bagi penumpang dengan keanggotaan khusus untuk menunggu dengan fasilitas eksklusif	5
<b>Total</b>			<b>50</b>

Sumber : hasil observasi

Fasilitas yang memberikan nilai tambah pada penumpang dengan tolak ukur seperti fasilitas untuk melakukan ibadah sudah tersedia dengan fasilitas lengkap, bersih dan nyaman, Ruang/tempat yang disediakan khusus bagi

ibu dan bayi untuk menyusui, berganti pakaian dan membuat susu tersedia dengan fasilitas lengkap, bersih dan nyaman. Tersedianya ruang/tempat yang disediakan khusus sebagai tempat penumpang belanja dengan fasilitas

lengkap, bersih dan nyaman. Tersedianya ruang/tempat sebagai tempat penumpang makan dan minum dengan fasilitas lengkap, bersih dan nyaman. Tersedianya ruang/tempat merokok dilengkapi dengan fasilitas exhaust, asbak dan tempat membuang puntung rokok dengan fasilitas lengkap, bersih dan nyaman. Belum tersedianya ruang/tempat bagi anak-anak sebagai tempat bermain. Fasilitas tempat transaksi perbankan dan penukaran uang sudah tersedia dengan fasilitas lengkap. Fasilitas untuk akses internet di terminal penumpang sudah tersedia dan dapat digunakan. Fasilitas untuk pembelian tiket melalui akses internet sudah tersedia dengan fasilitas lengkap dan dapat digunakan. Fasilitas untuk mengisi daya laptop, handphone, table dan sebagainya sudah tersedia dan dapat digunakan. Fasilitas air bersih untuk minum dan alat penjual minuman otoritas belum tersedia. Ruang bagi penumpang dengan keanggotaan khusus untuk menunggu dengan fasilitas eksklusif sudah tersedia dengan fasilitas lengkap dan bersih.

Dari hasil perhitungan fasilitas yang memberikan nilai tambah pada penumpang dilakukan di Bandar udara Sultan Thaha Jambi penilai terhadap kondisi tersebut diklasifikasikan dengan nilai 50 (B=kenyamanan baik sekali).

## B. ANALISIS DESKRIPSI PENUMPANG

Berdasarkan dari hasil pengumpulan dan pengolahan data yang telah dilakukan, dengan menggunakan metode penelitian yang telah ditetapkan, akan dilakukan proses analisis dan

pembahasan dari data opini responden penumpang pengguna jasa bandar udara. Proses pengolahan analisis mencakup pembahasan mengenai opini penumpang dengan analisis statistik deskriptif, analisis satisfaction index, analisis kesenjangan dan analisis diagram kartesius.

## 1. ANALISIS STATISTIK DESKRIPTIF

Dari hasil pengolahan dengan menggunakan statistik deskriptif, di dapatkan nilai skor bobot dimensi kinerja dari 24 dimensi indikator bergerak antara 1.000 sampai 4.230 sedangkan skor bobot dimensi harapan dari 24 indikator bergerak antara 3.960 sampai 4,450. Berdasarkan hasil pengolahan data tersebut memberikan arti bahwa pada setiap indikator dimensi harapan lebih besar daripada rata-rata skor pada setiap indikator dimensi kinerja.

Dengan demikian peringkat tertinggi untuk indikator dimensi kinerja pelayanan pengguna jasa bandar udara di Bandar udara Sultan Thaha Jambi adalah penumpang merasakan kebersiahan di terminal sudah bersih dan harum dengan nilai skor 4.230 sedangkan nilai yang terendah adalah belum tersedianya ruang bermain anak dan belum tersedianya fasilitas air minum gratis maupun bayar dengan nilai skor 1,000. Sedangkan peringkat tertinggi untuk indikator dimensi harapan pelayanan pengguna jasa bandar udara adalah penyediaan trolley untuk mengangkut bagasi cukup baik dan banyak jumlahnya dengan nilai skor 4.450, dan nilai yang terendah adalah ruang bermain anak dengan nilai skor 3.960.

**Tabel 6.**Nilai Indikator Dimensi Kinerja dan Harapan Penumpang

No	Indikator Dimensi Pelayanan	Nilai Rata2 Kinerja (X)	Nilai Rata2 Harapan (Y)
1.	Saya merasakan pemeriksaan penumpang dan bagasi sudah sesuai standar yang berlaku (<7 menit)	4.160	4.420
2.	Saya merasakan pelayanan check in sesuai standar yang berlaku (<30 menit).	4.150	4.350
3.	Saya merasakan kursi di ruang tunggu keberangkatan banyak dalam keadaan baik	4.120	4.430
4.	Saya merasakan pelayanan bagasi sesuai standar yang berlaku (menit sampai 40 menit).	3.970	4.410



5.	Saya merasakan pengkondisian suhu (AC) sesuai standar ; berlaku (<25°C)	4.180	4.350
6.	Saya merasakan pengkondisian cahaya sudah terang.	4.200	4.430
7.	Saya merasakan penyediaan <i>trolly</i> untuk mengangkut bagasi si cukup baik dan banyak jumlahnya.	4.110	4.450
8.	Saya merasakan kebersihan di terminal sudah bersih dan harum	4.230	4.350
9.	Saya merasakan pelayanan informasi (audio,visual dan counter) sudah baik.	4.050	4.410
10.	Saya merasakan kelengkapan dan kebersihan toilet sudah baik	4.190	4.350
11.	Saya merasakan tempat parkir masih mencukupi untuk kendaraan roda 4 maupun roda 2.	4.070	4.440
12.	Saya merasakan fasilitas bagi pengguna berkebutuhan khusus sudah ada	4.030	4.350
13.	Saya merasakan musholla sudah tersedia , bersih dan nyaman.	4.140	4.420
14.	Saya merasakan nursery sudah tersedia, bersih dan nyaman.	4.020	4.430
15.	Saya merasakan fasilitas belanja sudah tersedia, bersih dan nyaman	4.130	4.350
16.	Saya merasakan restoran sudah tersedia , bersih dan nyaman	3.840	4.350
17.	Saya merasakan ruang merokok sudah tersedia lengkap dengan fasilitas axhaust, asbak dan tempat membuang puntung rokok	3.950	4.440
18.	Saya merasakan ruang bermain anak sudah tersedia, bersih dan nyaman.	1.000	3.960
19.	Saya merasakan ATM/Money changer yang mudah terlihat sudah tersedia.	3.810	4.410
20.	Saya merasakan internet/wifi sudah tersedia	3.780	4.350
21.	Saya merasakan fasilitas untuk pembelian tiket melalui akses internet sudah tersedia	4.060	4.350
22.	Saya merasakan fasilitas untuk mengisi daya alat elektronik (charging station) sudah tersedia	4.100	4.410
23.	Saya merasakan fasilitas air minum gratis maupun bayar sudah tersedia	1.000	4.080
24.	Saya merasakan Lounge eksekutif untuk tempat penumpang menunggu sudah tersedia bersih dan nyaman.	3.940	4.360
<b>Total Rata-rata</b>		<b>91.230</b>	<b>104.65</b>
<b>Rata-rata dari rata-rata</b>		<b>3.801</b>	<b>4.360</b>

Sumber : Olahan data, tahun 2016

## 2. ANÁLISIS INDEKS KEPUASAN (SATISFACTION INDEX)

Análisis Indeks Kepuasan (*Satisfaction Index*), dimana langka ini bermanfaat untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Berikut ini merupakan tabel faktor bobot persentase harapan pelanggan

yang dihitung berdasarkan rata-rata nilai harapan konsumen per dimensi variabel sebagai expectation score dan mencari faktor bobot presentasinya (*weighting factor*).

Dihitung juga rata-rata nilai kinerja per dimensi variabel sebagai permormance score dikalikan dengan bobot presentasi pada nilai

rata-rata harapan pelanggan per dimensi (*weighting factor*) untuk mendapatkan nilai *Satisfaction Index* sebagai faktor yang dapat menunjukkan nilai pelayanan pengguna jasa bandar udara dalam memberikan kepuasan bagi pengguna jasa bandar udara. Dari hasil

perhitungan, terlihat bahwa nilai *Satisfaction Index* yang didapat sebesar 79,584 hal ini berarti pelayanan pengguna jasa bandar udara Sultan Thaha Jambi memberikan pelayanan yang memuaskan.

**Tabel 7.**Faktor Bobot Presentasi Harapan Penumpang

No	Indikator Dimensi Pelayanan	Nilai Rata2 Harapan (Y)	Faktor Bobot (X)
1.	Saya merasakan pemeriksaan penumpang dan bagasi sudah sesuai standar yang berlaku (<7 menit)	4.420	4,224
2.	Saya merasakan pelayanan check in sesuai standar yang berlaku (<30 menit).	4.350	4,157
3.	Saya merasakan kursi di ruang tunggu keberangkatan banyak dan dalam keadaan baik	4.430	4,233
4.	Saya merasakan pelayanan bagasi sesuai standar yang berlaku (<20 menit sampai 40 menit).	4.410	4,214
5.	Saya merasakan pengkondisian suhu (AC) sesuai standar yang berlaku (<25°C)	4.350	4,157
6.	Saya merasakan pengkondisian cahaya sudah terang.	4.430	4,233
7.	Saya merasakan penyediaan <i>trolley</i> untuk mengangkut bagasi sudah cukup banyak jumlahnya.	4.450	4,252
8.	Saya merasakan kebersihan di terminal sudah bersih dan harum	4.350	4,157
9.	Saya merasakan pelayanan informasi (audio,visual dan counter) sudah baik.	4.410	4,214
10.	Saya merasakan kelengkapan dan kebersihan toilet sudah baik	4.350	4,157
11.	Saya merasakan tempat parkir masih mencukupi untuk kendaraan roda 4 maupun roda 2.	4.440	4,243
12.	Saya merasakan fasilitas bagi pengguna berkebutuhan khusus sudah ada	4.350	4,157
13.	Saya merasakan musholla sudah tersedia , bersih dan nyaman.	4.420	4,224
14.	Saya merasakan nursery sudah tersedia, bersih dan nyaman.	4.430	4,233
15.	Saya merasakan fasilitas belanja sudah tersedia, bersih dan nyaman	4.350	4,157
16.	Saya merasakan restoran sudah tersedia , bersih dan nyaman	4.350	4,157
17.	Saya merasakan ruang merokok sudah tersedia lengkap dengan fasilitas <i>ashtray</i> , <i>asbak</i> dan tempat membuang puntung rokok	4.440	4,243
18.	Saya merasakan ruang bermain anak sudah tersedia, bersih dan nyaman.	3.960	3,784
19.	Saya merasakan ATM/Money changer yang mudah terlihat sudah tersedia.	4.410	4,214
20.	Saya merasakan internet/wifi sudah tersedia	4.350	4,157
21.	Saya merasakan fasilitas untuk pembelian tiket melalui akses internet sudah tersedia	4.350	4,157
22.	Saya merasakan fasilitas untuk mengisi daya alat elektronik (charging station) sudah tersedia	4.410	4,214
23.	Saya merasakan fasilitas air minum gratis maupun bayar sudah tersedia	4.080	3,899
24.	Saya merasakan Lounge eksekutif untuk tempat penumpang menunggu sudah tersedia bersih dan nyaman.	4.360	4,166
<b>Total Rata-rata</b>		<b>104.650</b>	<b>100.000</b>

Sumber: Olahan data, tahun 2016

**Tabel 8.**Index Kepuasan (Satisfaction Index)

No	Indikator Dimensi Pelayanan	Performance	Faktor Bobot	Weighting Score
1.	Saya merasakan pemeriksaan penumpang dan bagasi sudah sesuai standar yang berlaku (<7 menit)	4.160	4,560	18.969
2.	Saya merasakan pelayanan check in sesuai standar yang berlaku (<30 menit).	4.150	4,549	18.878
3.	Saya merasakan kursi di ruang tunggu keberangkatan ba dan dalam keadaan baik	4.120	4,516	18.606
4.	Saya merasakan pelayanan bagasi sesuai standar berlaku(<20 menit sampai 40 menit).	3.970	4,352	17.276
5.	Saya merasakan pengkondisian suhu (AC) sesuai standar berlaku (<25°C)	4.180	4,582	19.152
6.	Saya merasakan pengkondisian cahaya sudah terang.	4.200	4,604	19.336
7.	Saya merasakan penyediaan <i>trolly</i> untuk mengangkut b sudah cukup baik dan banyak jumlahnya.	4.110	4,505	18.516
8.	Saya merasakan kebersihan di terminal sudah bersih dan harum	4.230	4,637	19.613
9.	Saya merasakan pelayanan informasi (audio,visual dan counter) sudah baik.	4.050	4,439	17.979
10.	Saya merasakan kelengkapan dan kebersihan toilet sudah baik	4.190	4,593	19.244
11.	Saya merasakan tempat parkir masih mencukupi untuk kendaraan roda 4 maupun roda 2.	4.070	4,461	18.157
12.	Saya merasakan fasilitas bagi pengguna berkebutuhan khusus sudah ada	4.030	4,417	17.802
13.	Saya merasakan musholla sudah tersedia , bersih dan nyaman.	4.140	4,538	18.787
14.	Saya merasakan nursery sudah tersedia, bersih dan nyaman.	4.020	4,406	17.714
15.	Saya merasakan fasilitas belanja sudah tersedia, bersih dan nyaman	4.130	4,527	18.697
16.	Saya merasakan restoran sudah tersedia , bersih dan nyaman	3.840	4,209	16.163
17.	Saya merasakan ruang merokok sudah tersedia lengkap dengan fasilitas axhaust, asbak dan tempat membuang puntung rokok	3.950	4,330	17.102
18.	Saya merasakan ruang bermain anak sudah tersedia, bersih dan nyaman.	1.000	1,096	1.096
19.	Saya merasakan ATM/Money changer yang mudah terlihat sudah tersedia.	3.810	4,176	15.912
20.	Saya merasakan internet/wifi sudah tersedia	3.780	4,143	15.662
21.	Saya merasakan fasilitas untuk pembelian tiket melalui akses internet sudah tersedia	4.060	4,450	18.068
22.	Saya merasakan fasilitas untuk mengisi daya alat elektronik (charging station) sudah tersedia	4.100	4,494	18.426
23.	Saya merasakan fasilitas air minum gratis maupun bayar sudah tersedia	1.000	1,096	1.096
24.	Saya merasakan Lounge eksekutif untuk tempat penumpang menunggu sudah tersedia bersih dan nyaman.	3.940	4,319	17.016
<b>Weighting Average</b>				<b>399.268</b>
<b>Satisfaction Index</b>				<b>79.854</b>

Sumber: Olahan data, tahun 2016

### 3. ANALISIS KESENJANGAN

Analisis kinerja dilakukan dalam upaya untuk mengetahui kesenjangan antara tingkat kinerja dan tingkat harapan pengguna jasa bandar udara (penumpang). Pada tabel 13 terlihat adanya kesenjangan antara nilai rata-rata kinerja dengan nilai rata-rata harapan pengguna jasa Bandar udara Sultan Thaha Jambi karena nilai kesenjangan menunjukkan semua indikator bernilai negatif. Hal ini perlu mendapat perhatian dari pengelola Bandar udara Sultan Thaha Jambi untuk perbaikan mutu pelayanan dalam rangka meningkatkan kinerja pelayanannya.

Kesenjangan/selisih antara nilai rata-rata tingkat harapan dan tingkat kinerja yang terbesar nilainya adalah belum tersedianya fasilitas air minum gratis maupun bayar dengan selisih nilai 3.080, belum tersedianya ruang bermain anak dengan selisih nilai 2.960, internet/wifi sudah tersedia namun penumpang mengharapkan lebih ditingkatkan dengan selisih nilai 0.570, ATM yang mudah terlihat sudah tersedia namun belum lengkap seperti BCA belum ada dengan selisih nilai 0.500.

**Tabel 9.**Kesenjangan Kinerja dan Harapan Penumpang

No	Indikator Dimensi Pelayanan	Nilai Rata2 Kinerja Mean	Nilai Rata2 Harapan Maen	Kesenjan gan (selisih)
1.	Saya merasakan pemeriksaan penumpang dan bagasi sudah sesuai standar yang berlaku (<7 menit)	4.160	4.420	-0.260
2.	Saya merasakan pelayanan check in sesuai standar yang berlaku (<30 menit).	4.150	4.350	-0.200
3.	Saya merasakan kursi di ruang tunggu keberangkatan banyal dalam keadaan baik	4.120	4.430	-0.310
4.	Saya merasakan pelayanan bagasi sesuai standar yang berlaku (<20 menit sampai 40 menit).	3.970	4.410	-0.440
5.	Saya merasakan pengkondisian suhu (AC) sesuai standar berlaku (<25°C)	4.180	4.350	-0.170
6.	Saya merasakan pengkondisian cahaya sudah terang.	4.200	4.430	-0.230
7.	Saya merasakan penyediaan <i>trolly</i> untuk mengangkut bagasi : cukup baik dan banyak jumlahnya.	4.110	4.450	-0.340
8.	Saya merasakan kebersihan di terminal sudah bersih dan harum	4.230	4.350	-0.120
9.	Saya merasakan pelayanan informasi (audio,visual dan counter) sudah baik.	4.050	4.410	-0.360
10.	Saya merasakan kelengkapan dan kebersihan toilet sudah baik	4.190	4.350	-0.160
11.	Saya merasakan tempat parkir masih mencukupi untuk kendaraan roda 4 maupun roda 2.	4.070	4.440	-0.370
12.	Saya merasakan fasilitas bagi pengguna berkebutuhan khusus sudah ada	4.030	4.350	-0.320
13.	Saya merasakan musholla sudah tersedia, bersih dan nyaman.	4.140	4.420	-0.280
14.	Saya merasakan nursery sudah tersedia, bersih dan nyaman.	4.020	4.430	-0.410
15.	Saya merasakan fasilitas belanja sudah tersedia, bersih dan nyaman	4.130	4.350	-0.220
16.	Saya merasakan restoran sudah tersedia, bersih dan nyaman	3.840	4.350	-0.510
17.	Saya merasakan ruang merokok sudah tersedia lengkap dengan fasilitas axhaust, asbak dan tempat membuang puntung rokok	3.950	4.440	-0.490
18.	Saya merasakan ruang bermain anak sudah tersedia, bersih dan nyaman.	1.000	3.960	-2.960

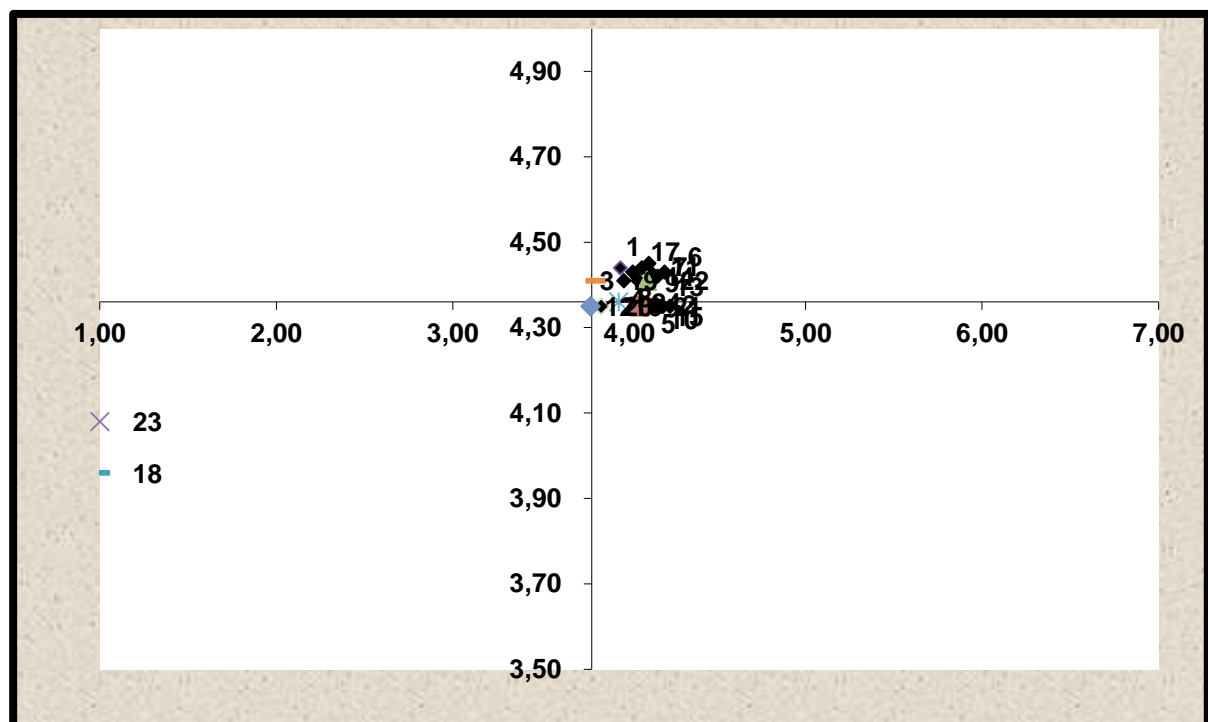
19.	Saya merasakan ATM/Money changer yang mudah terlihat sudah tersedia.	3.810	4.410	-0.500
20.	Saya merasakan internet/wifi sudah tersedia	3.780	4.350	-0.570
21.	Saya merasakan fasilitas untuk pembelian tiket melalui akses internet sudah tersedia	4.060	4.350	-0.290
22.	Saya merasakan fasilitas untuk mengisi daya alat elektronik (charging station) sudah tersedia	4.100	4.410	-0.350
23.	Saya merasakan fasilitas air minum gratis maupun bayar sudah tersedia	1.000	4.080	-3.080
24.	Saya merasakan Lounge eksekutif untuk tempat penumpang menunggu sudah tersedia bersih dan nyaman.	3.940	4.360	-0.420

Sumber: Olahan data, tahun 2016

#### 4. ANALISIS DIAGRAM KARTISIUS

Untuk mengetahui indikator pelayanan mana saja yang mendapat perhatian dan ditindak lanjuti oleh pengelola bandar udara, dilakukan analisis expextation performance grid melalui 4 kuadran expextation performance. Dari nilai rata-rata kinerja dan nilai rata-rata harapan yang menghasilkan

rata-rata dari rata-rata kinerja dan harapan terlihat pada gambar 11, merupakan koordinat X (3,788) dan Y(4,360) dari masing masing-indikator pelayanan yang selanjutnya dituangkan kedalam diagram kartisius sehingga akan diketahui pada kuadran mana saja indikator-indikator pelayanan tersebut berada.



Gambar.8. Diagram Kartesius Pelayanan pengguna jasa bandar udara Sultan Thaha Jambi

Berdasarkan Diagram Kartesius kinerja dan harapan dari pelayanan di Bandar udara Sultan Thaha diketahui indikator-indikator pelayanan yang berada pada ke 4 diagram sebagai berikut :

1) **Pada kuadran B “Pertahankan Prestasi”** terdapat 21 indikator yang merupakan indikator yang penting dan sangat mempengaruhi pengguna jasa bandar udara/penumpang dan kinerjanya telah sesuai dengan harapan pengguna jasa bandar

udara/penumpang. 21 indikator pelayanan tersebut adalah :

- a. pemeriksaan penumpang dan bagasi sudah sesuai standar yang berlaku (<7 menit)
- b. pelayanan check in sesuai standar yang berlaku (<30 menit).
- c. kursi di ruang tunggu keberangkatan banyak dan dalam keadaan baik
- d. pelayanan bagasi sesuai standar yang berlaku (<20 menit sampai 40 menit).
- e. pengkondisian suhu (AC) sesuai standar yang berlaku (<25°C)
- f. pengkondisian cahaya sudah terang.
- g. penyediaan *trolley* untuk mengangkut bagasi sudah cukup baik dan banyak jumlahnya
- h. *kebersihan* di terminal sudah bersih dan harum
- i. *pelayanan informasi (audio, visual dan counter)* sudah baik.
- j. *kelengkapan dan kebersihan toilet* sudah baik
- k. *tempat parkir* masih mencukupi untuk kendaraan roda 4 maupun roda 2
- l. *fasilitas* bagi pengguna berkebutuhan khusus sudah ada
- m. musholla sudah tersedia , bersih dan nyaman
- n. nursery sudah tersedia, bersih dan nyaman
- o. fasilitas belanja sudah tersedia, bersih dan nyaman
- p. restoran sudah tersedia , bersih dan nyaman
- q. ruang merokok sudah tersedia lengkap dengan fasilitas exhaust, asbak dan tempat membuang puntung rokok
- r. ATM/Money changer yang mudah terlihat sudah tersedia.
- s. fasilitas untuk pembelian tiket melalui akses internet sudah tersedia
- t. fasilitas untuk mengisi daya alat elektronik (charging station) sudah tersedia
- u. Lounge eksekutif untuk tempat penumpang menunggu sudah tersedia bersih dan nyaman.

2) **Pada kuadran C “Berlebihan”** terdapat 1 indikator pelayanan kinerja pelayanan bandar udara berlebihan dibandingkan dengan harapan pengguna jasa bandar udara /penumpang sehingga tidak menjadi prioritas untuk diperbaiki. Indikator pelayanan fasilitas yang memberikan nilai tambah pada

penumpang yaitu fasilitas untuk akses internet/wifi di terminal penumpang.

### 3) **Pada kuadran D “ Prioritas Rendah”**

terdapat 2 indikator pelayanan bandar udara yang pelayanan kinerja tidak sesuai dengan harapan pengguna jasa bandar udara/penumpang, akan tetapi karena kurang begitu penting dalam mempengaruhi pengguna jasa bandar udara/penumpang maka tidak menjadi prioritas untuk diperbaiki.

Kedua indikator pelayanan tersebut adalah Indikator pelayanan fasilitas yang memberikan nilai tambah pada penumpang yaitu :

- a. ruang bermain anak, bersih dan nyaman belum tersedia
- b. fasilitas air minum gratis maupun bayar belum tersedia

## KESIMPULAN

Hasil analisis observasi dan perhitungan, terhadap ketersediaan serta kinerja pelayanan dari fasilitas di terminal penumpang Bandara Sultan Thaha - Jambi, secara keseluruhan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa bandar udara (responden) sudah sangat baik dan memuaskan.

Pelayanan pada proses keberangkatan dan kedatangan penumpang mendapatkan nilai 90, yang berarti termasuk dalam kategori A (istimewa). Kinerja fasilitas yang memberikan kenyamanan mendapatkan nilai 85, yang berarti termasuk dalam kategori B (baik sekali). Ketersediaan fasilitas yang memberikan nilai tambah mendapatkan nilai 50, yang berarti termasuk dalam kategori B (baik sekali). Hasil perhitungan menggunakan Importance Performance Analysis (IPA), secara keseluruhan responden mengharapkan agar penyelenggara bandar udara dapat meningkatkan pelayanannya dengan menyediakan trolley untuk mengangkut bagasi dalam kondisi baik dan dengan jumlah yang banyak, serta menjaga agar kebersihan di terminal penumpang tetap bersih dan harum. Indeks Kepuasan Konsumen atau Customer Satisfaction Index (CSI) terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara Bandara Sultan Thaha - Jambi adalah sebesar 79.85, tergolong dalam kategori memuaskan.



## SARAN

Berdasarkan PM 178 tahun 2015, fasilitas ruang bermain untuk anak, serta fasilitas air minum gratis maupun bayar (*vending machine*) merupakan dua fasilitas yang dapat memberikan nilai tambah terhadap kepuasan pengguna jasa bandar udara, namun kedua fasilitas ini masih belum disediakan oleh penyelenggara Bandara Sultan Thaha – Jambi. Guna meningkatkan pelayanan kepada pengguna jasa bandar udara, maka sebaiknya kedua fasilitas ini dapat segera direalisasikan ketersediaannya.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada PT. (persero) Angkasa Pura II, Bandar udara Sultan Thaha Jambi yang telah membantu pengumpulan data dan pihak terkait dalam penyelesaian tulisan ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anang Hidayat. 2007. *Strategi Sigma Six Peta Pengembangan Kualitas dan Kinerja Bisnis*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Arikunto, 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta .Penerbit Rineka Cipta
- Akhmad Subekhi & Mohammad Jauhari, 2012, *Pengantar Manajemen Sumber Daya manusia (MSDM)*, Jakarta Penerbit Prestasi Pustaka.
- Bahrul Kirom, 2012. *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan konsumen*, Bandung : Penerbit Pusaka Reka Cipta.
- Fandy Tjiptono. 2006. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Nasution, 2005. *Manajemen Mutu Terpadu*, Penerbit Ghalia Indonesia Bogor
- Philip Kolter .2009. *Manajemen Pemasaran* . Jakarta. Erlangga
- Rahardjo 2010 .*Dasar-dasar ekonomi transportasi* , Edisi pertama , 2010 ; Penerbit Graha Ilmu.
- Suryadana ,2015 .*Pengelolaan SDM Berbasis Kinerja* ; Penerbit Alfabeta, Bandung
- Sugiono 2013. *Statistik untuk Penelitian*, Alfabet, Bandung.
- Suryabrata Sumadi 2003, *Metodologi Penelitian*, Jakarta Raja Grafindo Persada.
- Wirawan, 2012, *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*, Jakarta, Penerbit Salemba Empat
- Badan Litbang Perhubungan, *Warta Penelitian*. 2014. *Kajian Tingkat Kepuasan Penumpang Angkutan Udara Full Service Garuda Indonesia di Bandara Mutiara Palu* : Badan Litbang Perhubungan.
- Badan Litbang Perhubungan, *Warta Penelitian*. 2008. *Kajian Pelayanan Penumpang di Bandar udara Adisucipto Yogyakarta*. Jakarta : Badan Litbang Perhubungan.
- Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 178 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara .
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 129 tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Perjanjian Tingkat Layanan (*Service Level Agreement*) Dalam Pemberian Layanan Kepada Pengguna Jasa Bandar Udara

